Estudio de Caso

Rio 2016

Superar Límites

e-goi

CASE STUDY

¿Y si pudieras aplicar, en tu organización, la misma tecnología robusta y confiable usada en Río 2016?

En un instante... más de 5000 millones de espectadores en todo el mundo y más de 6 millones de visitantes están fascinados con el mayor espectáculo de superación de límites: más de 11 000 atletas de 207 países compitiendo para batir récords y ganar una medalla.

Al momento siguiente... ese grandioso espectáculo de superación de límites puede transformarse en un dantesco espectáculo de terror. ¿Qué pudo haber pasado entre esos 2 momentos?

Por ejemplo, un retraso (incluso de unos míseros segundos) en la entrega de un correo electrónico. O peor, si ese correo electrónico no llega a entregarse. Especialmente, si estamos hablando de un correo electrónico sobre alertas de seguridad.

Pues sí. No asociamos los Juegos Olímpicos con la dependencia de un sistema de correo electrónico robusto y confiable. Un sistema capaz de enviarles millones de correos electrónicos diariamente a todos los «clientes» Río 2016 y a los cerca de 45 000 voluntarios implicados. Pero, al igual que en cualquier empresa u organización, el correo electrónico desempeña un papel fundamental.

Clientes

El Comité Organizador Río 2016 tuvo como misión promover, organizar y realizar los Juegos Olímpicos y Paralímpicos Río 2016, siguiendo las directrices del Contrato de la Ciudad Anfitriona, del Comité Olímpico Internacional, del Comité Paralímpico Internacional y de la Agencia Mundial Antidopaje, y respectando la legislación brasileña, la Carta Olímpica y el Manual de Reglas del CPI.

Atos es el proveedor oficial de tecnología de los Juegos Olímpicos y Paralímpicos desde hace más de 20 años. Cuenta con cerca de 100 000 empleados en más de 70 países. El éxito de cualquiera de los Juegos Olímpicos y Paralímpicos depende de una inmensidad de tecnologías «bastidores». Por ejemplo, la mayoría de las personas ni se imagina las consecuencias de un servicio de entrega de correos electrónicos con problemas de eficiencia, falta de apoyo técnico y velocidades de envío inconsistentes.

Desafío

Garantizar la velocidad y entrega de correos electrónicos transaccionales (275 millones de envíos)

Al principio, Río 2016 comenzó trabajando con una herramienta francesa. Pero ese proveedor no tenía capacidad para garantizar apoyo técnico, rápido y eficaz, en todo momento... ni 1 hora de SLA (por sus siglas en inglés)... ni mucho menos la capacidad de enviar millones de correos electrónicos transaccionales por día (exige una estructura más compleja que la del email marketing convencional).

Era insostenible mantener ese proveedor durante Río 2016.

La preocupación principal era garantizar la velocidad de entrega de los correos electrónicos transaccionales (dada la importancia del contenido de estos mensajes). Por ejemplo:

- **Los correos electrónicos de recuperación** de contraseña no pueden tardar más que unos pocos segundos
- **Avisos de desastres** (principalmente, de terrorismo)
- **Cambios horarios o lugar de los juegos** (que les afectan a los voluntarios, al público y hasta a la prensa internacional)

El fallo en cualquiera de estos mensajes podría generar un impacto enorme en la ejecución de los juegos.

Solución

Sabían que tenían que asociar el proyecto a quien consiguiera llevar a cabo un análisis y una gestión de expectativas realistas. Querían evitar desilusiones.

Encontraron la solución acertada con las personas acertadas, en E-goi

La solución E-goi destacó porque:

- **Ya poseía un producto robusto**, que atendía a las necesidades de Río 2016
- **Ya poseía una API de integración** bastante similar a la de la herramienta anterior (agilizaría la puesta en funcionamiento)
- **Sintieron que, con E-goi, tendrían** la flexibilidad para desarrollar soluciones a medida
- **Sintieron confianza de que el equipo técnico de E-goi** estaría siempre a disposición, para que nada fallara en el mayor acontecimiento del mundo

Todo ello junto con la capacidad de poner en funcionamiento rápidamente la solución (que sustituiría al proveedor anterior) fueron determinantes para la elección de la plataforma E-goi.

Puesta en funcionamiento

Rapidez de puesta en funcionamiento y desarrollo a medida

La puesta en funcionamiento tuvo que ser rápida para poder sustituir al antiguo proveedor y sin afectar a los envíos que ya estaban programados. Para que esto fuera posible y, dada la complejidad de la estructura para atender a un acontecimiento de este porte, fueron muchos los técnicos implicados para que nada fallara.

En 3 semanas, E-goi creó y configuró una estructura capaz de enviar millones de correos electrónicos (en menos de 10 segundos) diariamente a todo o mundo. Además de la cuestión de la velocidad, había estaba la cuestión de la entrega, que también fue optimizada.

También, en 5 días, E-goi entrenó a todo el equipo (brasileño e internacional) que usaría la plataforma.

Durante el período prejuegos, E-goi detectó varios puntos de mejora y desarrolló funcionalidades a medida para Río 2016 y para Atos. Esto para que tuvieran mayor control sobre todo lo que estaba pasando con los correos electrónicos enviados y fueran disparadas alertas cuando algún problema estuviera a punto de suceder.

Algunos ejemplos de soluciones adicionales desarrolladas a medida:

- **Sistema de priorización**
  de correos electrónicos específicos para los juegos

- **Panel de control, específico para Atos,**
  que permitía saber (al momento) el estado de los envíos

- **Sistemas de alertas**
  para prever posibles problemas

Resultados

La implicación y dedicación del equipo E-goi le proporcionaron toda la confianza (al Comité Organizador Río 2016 y a Atos) para que se superara cualquier preocupación relativa a los resultados de este proyecto. Esto, incluso antes del inicio oficial de los juegos. O sea, estaban completamente seguros de que habían tomado la decisión acertada: sustituir, en tiempo récord, la solución francesa por E-goi. Y los resultados (ver cuadro) comprueban que el objetivo ha sido superado: **entregar los correos electrónicos en 10 s.**

10 seg

Media Total
entrega de 1 millón de correos electrónicos transaccionales

6 seg

Media
de entrega del 10% mejor

4 seg

Media
de entrega del 1% mejor:

5mil

Millones
de espectadores, 6 millones de visitantes, 11 000 atletas de 207 países

275

millones
de envíos de correos electrónicos

40%

tasa media
de apertura de los correos electrónicos

El desarrollo de soluciones adicionales y a medida proporcionó la confianza necesaria para que E-goi pasara a solución oficial de comunicación de Río 2016.

E-goi

E-goi ofrece soluciones completas en comunicación y marketing digital, a través de una plataforma en línea que permite el envío de correos electrónicos, SMS, MMS y mensajes de voz en un solo lugar.

Además, E-goi ofrece apoyo técnico, validación automática de base de datos y desarrollo de funcionalidades a medida de las necesidades de los clientes (tales como Río 2016, Continente, Boticário, MasterCard, Inditex, etc.)